

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Des Petits Maîtres – L’Atelier

## Article 1 – Objet

### 1.1. Champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la société Des Petits Maîtres (ci-après « l’Atelier ») et de toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») dans le cadre de la vente et de la fourniture de prestations artistiques et culturelles.

Ces prestations comprennent, sans que cette liste soit exhaustive :

- les cours artistiques annuels (dessin, peinture, sculpture, bande dessinée, etc.),
- les ateliers ponctuels ou à la carte,
- les stages de vacances à la demi-journée ou à la journée,
- les ateliers privatisés et anniversaires,
- les prestations complémentaires (garderie, pause méridienne, etc.),
- ainsi que toute activité créative, pédagogique ou événementielle proposée par Des Petits Maîtres, à destination d’enfants, d’adolescents ou d’adultes.

Les présentes CGV s’appliquent à toutes les ventes conclues, que ce soit :

- en ligne, via le site internet officiel [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr),
- par courriel,
- ou sur place au sein de l’établissement.

### 1.2. Acceptation des conditions

Toute inscription, commande ou réservation d’une prestation implique l’adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, à l’exclusion de tout autre document (prospectus, catalogue, échanges par e-mail ou verbalement).

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation écrite de la direction, prévaloir sur ces CGV.

Des Petits Maîtres se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l’inscription.

### 1.3. Objet du contrat

Le contrat a pour objet la fourniture de prestations de loisirs et d'enseignement artistique.  
Des Petits Maîtres s'engage à fournir au Client :

- un encadrement professionnel et bienveillant,
- des ateliers respectant les standards de sécurité et d'hygiène,
- du matériel artistique adapté et fourni (sauf mention contraire),
- un environnement favorisant la créativité, l'expression et la découverte.

Le Client s'engage, de son côté, à :

- fournir des informations exactes lors de son inscription,
- respecter le règlement intérieur de l'Atelier,
- adopter un comportement approprié et respectueux des intervenants et des autres participants.

#### **1.4. Nature des prestations**

Les prestations proposées par Des Petits Maîtres relèvent du domaine des activités artistiques de loisirs.

Elles ne constituent ni un enseignement diplômant, ni une formation professionnelle au sens du Code du travail.

L'objectif des activités est la découverte, l'apprentissage ludique et la pratique artistique, dans une ambiance bienveillante et créative.

#### **1.5. Engagement de qualité et de sécurité**

Des Petits Maîtres attache une importance particulière :

- à la qualité de l'encadrement,
- à la sécurité physique et émotionnelle des participants,
- au respect du rythme et du niveau de chacun.

Les intervenants sont choisis pour leurs compétences techniques, pédagogiques et leur sensibilité artistique.

L'Atelier se réserve le droit d'ajuster le contenu, le rythme ou la composition des groupes afin d'assurer la meilleure expérience possible aux participants.

### **Article 2 – Identification de la société**

Des Petits Maîtres

SASU au capital de 100 €

Siège social : 4 Rue de la Haute Noë Rocard 44120 VERTOU

Adresse e-mail : [contact@despetitsmaitres.fr](mailto:contact@despetitsmaitres.fr)

RCS : 993 278 969 R.C.S. Nantes

Représentée par sa Présidente : Marine THELOT MARCHAND

### **Article 3 – Loi applicable, opposabilité et modifications**

### **3.1. Loi applicable et langue du contrat**

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que toutes les opérations qui en découlent sont régies par la loi française.

Elles sont rédigées en langue française, qui fait foi en cas de traduction ou d'interprétation.

En cas de litige, seule la version française des présentes CGV fera foi entre les parties.

L'application du droit français s'impose pour toutes les prestations fournies par Des Petits Maîtres, qu'elles soient réalisées en France ou à l'étranger, et quel que soit le lieu de résidence du client.

### **3.2. Entrée en vigueur et durée d'application**

Les présentes CGV sont entrées en vigueur le 4 novembre 2025.

Elles s'appliquent à toute commande ou inscription passée à compter de cette date.

Chaque nouvelle version publiée sur le site [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr) remplace et annule les versions antérieures, sans effet rétroactif sur les contrats déjà conclus.

### **3.3. Opposabilité des conditions**

Les présentes CGV sont portées à la connaissance du client avant toute commande.

Elles sont librement consultables sur le site internet de Des Petits Maîtres et peuvent être communiquées sur simple demande par courriel à contact@despetitsmaitres.fr.

Le fait pour un client de passer commande ou de s'inscrire à une activité vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes conditions.

Aucune condition contraire ne pourra prévaloir sans l'accord écrit de la direction.

### **3.4. Modifications et mises à jour**

Des Petits Maîtres se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, notamment pour :

- se conformer à d'éventuelles évolutions légales ou réglementaires,
- adapter son offre de services, sa politique tarifaire ou son fonctionnement interne,
- corriger ou préciser certaines dispositions pour une meilleure compréhension.

Toute modification prendra effet à la date de publication sur le site internet de l'Atelier et s'appliquera aux commandes passées après cette mise à jour.

Les clients sont invités à consulter régulièrement les CGV afin de se tenir informés des éventuelles évolutions.

L'Atelier conserve, sur demande, une copie horodatée des anciennes versions.

## **Article 4 – Politique commerciale**

### **4.1. Principes généraux**

Des Petits Maîtres propose des prestations de services artistiques et culturelles (cours, stages, ateliers, anniversaires, etc.) à destination d'enfants, d'adolescents et d'adultes. L'accès à ces prestations est réservé aux clients ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) dans leur intégralité, avant toute commande ou inscription.

En validant une commande, un formulaire d'inscription ou une réservation en ligne, le client reconnaît avoir lu et accepté les présentes conditions sans réserve.

Toute inscription vaut contrat de prestation de service entre le client et Des Petits Maîtres.

#### **4.2. Capacité juridique et acceptation**

Le client déclare :

- être une personne physique âgée de 18 ans ou plus,
- disposer de la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV,
- agir en son nom propre ou en qualité de représentant légal pour un mineur.

Toute commande passée pour un enfant implique que le parent ou le tuteur légal accepte les présentes CGV pour son compte.

#### **4.3. Validation et formation du contrat**

Le contrat est conclu à compter de la réception par Des Petits Maîtres du formulaire d'inscription ou de commande, accompagné du règlement intégral ou de l'acompte demandé, selon la formule choisie.

- La validation de la commande par voie électronique (site web ou e-mail) a valeur de signature et d'engagement contractuel.
- Une confirmation d'inscription ou de réservation est adressée au client par e-mail dès que le paiement est validé.
- En cas de commande en ligne, le client est invité à vérifier l'exactitude des informations saisies avant validation.

#### **4.4. Droit de refus de la société**

Des Petits Maîtres se réserve le droit :

- de refuser toute commande non conforme aux présentes CGV,
- de refuser une inscription incomplète, frauduleuse ou comportant des informations erronées,
- ou d'exclure un participant dont le comportement compromet la sécurité, la qualité des ateliers ou le bon déroulement des activités.

Dans ces cas, aucun remboursement ni dédommagement supplémentaire ne sera dû, sauf en cas d'erreur imputable à Des Petits Maîtres.

#### **4.5. Conditions de réservation**

Les réservations de cours, stages ou anniversaires peuvent être effectuées :

- directement sur le site internet officiel [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr),
- par e-mail à contact@despetitsmaitres.fr,
- ou sur place, selon les disponibilités.

Aucune place ne sera considérée comme réservée sans règlement préalable.

Les inscriptions sont enregistrées dans l'ordre chronologique des paiements reçus.

Les stages et ateliers se déroulent dans la limite des places disponibles.

#### **4.6. Engagement de qualité**

Des Petits Maîtres s'engage à proposer :

- des activités encadrées par des intervenants compétents et formés,
- un environnement créatif, bienveillant et sécurisé,
- des ateliers conformes au descriptif présenté sur le site internet ou les supports de communication.

Toutefois, de légères variations (horaires, contenu artistique, matériel utilisé) peuvent survenir en fonction des contraintes logistiques ou pédagogiques, sans altérer la qualité de la prestation.

#### **4.7. Limite de responsabilité**

Des Petits Maîtres ne saurait être tenu responsable :

- des erreurs ou omissions dans les informations fournies par le client,
- des retards ou impossibilités de prestation liés à un cas de force majeure,
- ni des dommages indirects (ex : perte de chance, insatisfaction subjective, etc.).

Sa responsabilité est strictement limitée au montant de la prestation effectivement payée.

### **Article 5 – Modalités d'inscription et d'admission**

#### **5.1. Conditions d'âge et d'admission**

Les activités artistiques proposées par Des Petits Maîtres sont accessibles :

- aux enfants à partir de 4 ans révolus,
- aux adolescents et adultes, selon les ateliers concernés.

Le client (parent, tuteur légal ou participant majeur) s'engage à garantir que le participant inscrit répond bien aux conditions d'âge indiquées.

En cas de doute, Des Petits Maîtres se réserve le droit de demander un justificatif d'identité ou un document officiel attestant de l'âge du participant.

Si aucune preuve ne peut être fournie le jour de l'activité, l'accès pourra être refusé sans possibilité de remboursement.

## **5.2. Procédure d'inscription**

L'inscription peut être effectuée :

- sur le site internet [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr),
- par e-mail à contact@despetitsmaitres.fr,
- ou directement sur place à l'Atelier (dans la limite des places disponibles).

L'inscription n'est considérée comme définitive qu'après :

- réception du formulaire d'inscription dûment complété,
- acceptation des présentes Conditions Générales de Vente,
- et encaissement du paiement intégral (ou de l'acompte prévu).

Un e-mail ou message de confirmation est alors adressé au client, valant validation de la commande.

## **5.3. Cours annuels ou au trimestre**

L'inscription à un cours annuel ou au trimestre vaut engagement pour toute la durée prévue (annuel soit l'année scolaire, ou trimestrielle).

Les cours débutent la deuxième semaine de septembre et se terminent à la fin de la troisième semaine de juin, en suivant le calendrier scolaire de la zone où se situe l'Atelier.

- L'inscription est nominative et non transférable.
- Les cours ne sont ni remboursables ni compensables en cas d'absence du participant.
- En cas d'inscription en cours d'année, le montant est calculé au prorata des séances restantes.

Tout abandon en cours d'année ne donne lieu à aucun remboursement, sauf cas de force majeure dûment justifié (déménagement, maladie longue durée, etc.), soumis à l'appréciation de la direction.

## **5.4. Stages, ateliers ponctuels et anniversaires**

Les stages, ateliers ponctuels et anniversaires sont indépendants des cours annuels. Ils doivent être réglés en totalité au moment de l'inscription et sont soumis à des conditions spécifiques d'annulation (cf. article 7).

Les places sont attribuées dans l'ordre des paiements reçus et ne peuvent être réservées sans règlement.

Un mail de confirmation récapitulatif est adressé au client après validation.

## **5.5. Accueil et encadrement des enfants**

Les enfants sont pris en charge uniquement pendant la durée de l'activité à laquelle ils sont inscrits.

L'encadrement débute à l'heure indiquée sur la fiche d'inscription et se termine à la fin de

la séance.

Avant et après cette période, la responsabilité de Des Petits Maîtres ne saurait être engagée.

Les parents ou représentants légaux doivent :

- respecter les horaires d'arrivée et de départ,
- désigner par écrit les personnes autorisées à déposer ou récupérer l'enfant,
- informer l'équipe de toute autorisation de sortie autonome (enfant arrivant ou repartant seul).

En cas de garde alternée, le jugement fixant le domicile de l'enfant ou l'autorité parentale peut être demandé afin d'assurer la sécurité juridique de l'accueil.

## **5.6. Santé, hygiène et sécurité**

Toute allergie, traitement médical ou particularité de santé doit être signalée dès l'inscription afin de garantir la sécurité du participant.

Les enfants atteints d'une maladie contagieuse ne sont pas autorisés à participer aux ateliers jusqu'à complète guérison.

L'Atelier veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité dans ses locaux.

En cas d'accident bénin, un rapport est établi et communiqué au parent ou responsable légal.

## **5.7. Comportement et respect des consignes**

Le participant s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres élèves, les intervenants et le matériel.

Tout manquement grave (violence, insulte, dégradation volontaire, mise en danger d'autrui) peut entraîner une exclusion temporaire ou définitive sans remboursement.

Les accompagnateurs ne sont pas autorisés à assister aux ateliers, sauf mention contraire ou activité spécifiquement ouverte aux familles.

## **5.8. Présence, assiduité et absences**

L'assiduité est essentielle à la progression et à la cohésion du groupe.

Toute absence doit être signalée à l'avance par e-mail à [contact@despetitsmaitres.fr](mailto:contact@despetitsmaitres.fr).

Les cours ou séances manqués ne peuvent être ni rattrapés, ni remboursés, sauf en cas d'annulation par Des Petits Maîtres.

## **.9. Effets personnels et tenues**

Il est recommandé de venir avec une tenue confortable et adaptée aux activités artistiques.

Des blouses ou tabliers peuvent être fournis pour les ateliers peinture ou modelage, mais Des Petits Maîtres ne saurait être tenu responsable des taches ou dommages sur les vêtements.

Les participants sont invités à ne pas apporter d'objets de valeur.  
L'Atelier décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'effets personnels.

## **Article 6 – Tarifs et paiement**

### **6.1. Tarification et affichage des prix**

Les tarifs des prestations proposées par Des Petits Maîtres sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC) conformément à la législation en vigueur.

Les prix applicables sont ceux indiqués :

- sur les supports officiels de communication (site internet, plaquettes, affiches, fiches tarifaires),
- ou directement communiqués au client au moment de la commande ou de l'inscription.

Des Petits Maîtres se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, notamment en cas d'évolution des coûts liés à l'organisation des activités (matériel, location, personnel, charges, etc.).

Toutefois, le tarif applicable reste celui en vigueur au moment de la validation de la commande ou de l'inscription du participant.

### **6.2. Contenu des prix**

Sauf mention contraire, les prix incluent :

- le matériel artistique nécessaire à la réalisation des activités,
- l'encadrement par les intervenants,
- les consommables de base (peinture, papier, pâte à modeler, etc.).

Certains ateliers spécifiques peuvent donner lieu à un supplément exceptionnel (matériaux particuliers, encadrements, impression d'œuvres, etc.), clairement indiqué lors de la réservation.

### **6.3. Conditions de règlement**

Le paiement peut être effectué :

- en ligne via le site internet officiel,
- par virement bancaire,
- par chèque à l'ordre de Des Petits Maîtres,
- ou en espèces, dans la limite légale autorisée.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Toute inscription est considérée comme ferme et définitive à réception du paiement.

### **6.4. Paiement des cours annuels**

Le tarif des cours annuels est payable :

- en une seule fois à l'inscription,
- ou en plusieurs échéances, selon les conditions proposées par Des Petits Maîtres.

Le règlement de la cotisation annuelle est obligatoire et non remboursable.

Tout trimestre commencé est entièrement dû, même en cas d'abandon ou d'absence prolongée du participant.

En cas de paiement échelonné, le client s'engage à honorer chaque échéance à la date convenue.

En cas de non-paiement d'une seule échéance, l'accès aux activités pourra être suspendu jusqu'à régularisation, sans que cela ouvre droit à compensation.

## **6.5. Paiement des stages, ateliers ponctuels et anniversaires**

Les stages, ateliers ponctuels et anniversaires doivent être réglés dans leur totalité au moment de la réservation.

Aucun acompte ou paiement partiel ne garantit la réservation d'une place sans solde du règlement.

Une confirmation écrite est transmise au client dès validation du paiement.

Les tarifs de ces prestations sont indépendants des cours annuels et ne bénéficient d'aucune réduction ou report en cas d'absence.

## **6.6. Acomptes et réservation**

Pour certaines prestations (notamment les anniversaires ou privatisations), un acompte peut être demandé afin de bloquer la date.

Cet acompte est non remboursable, sauf en cas d'annulation de la part de Des Petits Maîtres ou de force majeure dûment justifiée (cf. Article 7).

Le solde doit être réglé au plus tard le jour de la prestation.

## **6.7. Retard ou incident de paiement**

En cas de rejet de paiement bancaire (chèque impayé, virement refusé, etc.), les frais éventuels facturés par la banque seront intégralement à la charge du client.

Tout retard de paiement pourra entraîner :

- la suspension immédiate de la participation aux activités,
- la résiliation du contrat sans préavis,
- et l'application de pénalités de retard conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Ces pénalités sont calculées sur la base du taux d'intérêt légal majoré de 10 points, sans qu'aucune relance ne soit nécessaire.

## **6.8. Réductions, offres promotionnelles et cartes multi-séances**

Des réductions ou offres spéciales peuvent être ponctuellement proposées.

Elles sont non cumulables et non rétroactives.

Les cartes de 5 ou 10 séances sont :

- nominatives,
- valables pour une durée précisée au moment de l'achat,
- et non remboursables en cas de perte, de vol ou de non-utilisation.

## 6.9. Facturation

Une facture ou attestation de paiement peut être transmise au client sur simple demande, par voie électronique ou en version papier.

Le client est invité à vérifier l'exactitude des informations figurant sur le document dès réception.

## Article 7 – Annulations et modifications

### 7.1. Dispositions générales

Toute inscription à une activité artistique proposée par Des Petits Maîtres constitue un engagement ferme et définitif.

Les prestations commandées ne peuvent être annulées, modifiées ou remboursées qu'aux conditions prévues dans le présent article.

L'annulation doit être notifiée par écrit (e-mail à [contact@despetitsmaitres.fr](mailto:contact@despetitsmaitres.fr)), la date de réception du message faisant foi.

Aucune annulation ou demande de report ne sera prise en compte par téléphone, oralement ou via les réseaux sociaux.

### 7.2. Annulation ou modification à l'initiative du client

#### a) Cours annuels

- Toute année ou trimestre entamé(e) est entièrement dû(e).
- Les sommes versées au titre de l'inscription annuelle sont non remboursables.
- Une résiliation anticipée peut toutefois être exceptionnellement acceptée en cas :
  - de déménagement hors de la zone géographique de l'Atelier (justificatif obligatoire),
  - ou de maladie longue durée du participant (sur présentation d'un certificat médical).

Dans ces cas, la demande doit être adressée par e-mail au moins deux mois avant la date souhaitée de résiliation.

#### b) Stages et ateliers ponctuels

- Le client peut annuler sans frais jusqu'à 30 jours calendaires avant la date de la prestation.
- Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué, sauf en cas de force majeure ou de maladie (sur présentation d'un certificat médical).
- En cas d'annulation pour raison médicale, la participation pourra être reportée sur une autre session de valeur équivalente, sous réserve de disponibilité.

- Toute modification (changement de date, de participant, de formule) effectuée moins de 30 jours avant la prestation est considérée comme une annulation et entraîne l'application des mêmes conditions.
- Des frais de dossier de 15 € pourront être facturés pour tout changement ou report demandé après ce délai.

c) Anniversaires et événements privatisés

- L'annulation est possible sans frais jusqu'à 30 jours avant la date réservée.
- Au-delà, l'acompte versé est conservé à titre d'indemnité, sauf cas de force majeure.
- En cas de maladie de l'enfant (justifiée par un certificat médical), la date peut être reportée une seule fois, dans un délai maximum de 3 mois, selon les disponibilités.
- Toute modification tardive (moins de 30 jours avant la date prévue) entraîne également des frais de dossier de 15 €.

### **7.3. Annulation ou modification à l'initiative de Des Petits Maîtres**

a) Nombre insuffisant d'inscrits ou contraintes exceptionnelles

Des Petits Maîtres se réserve le droit d'annuler ou de reporter une activité si :

- le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint,
- ou si un événement exceptionnel (indisponibilité de l'intervenant, panne technique, conditions météorologiques, etc.) empêche la bonne tenue de l'atelier.

Dans ce cas, le client sera informé par e-mail ou téléphone dans les plus brefs délais, et aura le choix entre :

- un report à une autre date,
  - ou un remboursement intégral des sommes versées.
- Aucun dédommagement complémentaire ne pourra être exigé.

b) Cas de force majeure

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (grève, catastrophe naturelle, épidémie, décision administrative, incendie, etc.),

Des Petits Maîtres pourra suspendre, reporter ou annuler la prestation concernée sans indemnité ni pénalité.

Dans la mesure du possible, une solution de report ou d'avoir valable 12 mois sera proposée au client.

c) Maladie ou absence d'un intervenant

En cas de maladie ou d'empêchement de l'intervenant, Des Petits Maîtres s'efforcera :

- soit d'assurer l'activité avec un remplaçant qualifié,
- soit de reporter la séance à une date ultérieure.

En cas d'impossibilité de report, la séance annulée pourra faire l'objet d'un avoir ou d'un remboursement partiel.

## **7.4. Retard ou absence du participant**

Le participant est tenu de respecter les horaires indiqués.

Tout retard supérieur à 15 minutes peut entraîner le refus d'accès à l'atelier afin de ne pas perturber le bon déroulement de la séance, sans droit à remboursement.

Toute absence non signalée ou abandon en cours de séance ne donnera lieu à aucun report ni remboursement.

## **7.5. Changement de programme**

Des Petits Maîtres se réserve le droit :

- de modifier légèrement le contenu ou le déroulé d'un atelier pour des raisons pédagogiques ou organisationnelles,
- ou de remplacer un intervenant, une technique ou un thème sans altérer la qualité globale de la prestation.  
Ces ajustements ne constituent pas une modification substantielle du contrat et ne donnent pas droit à remboursement.

## **7.6. Modalités de remboursement**

En cas de remboursement accepté par Des Petits Maîtres, celui-ci sera effectué :

- par virement bancaire ou chèque,
- dans un délai maximum de 30 jours à compter de l'accord écrit de l'Atelier.  
Aucun remboursement en espèces ne sera effectué.

## **Article 8 – Encadrement, sécurité et comportement**

### **8.1. Responsabilité et mission de l'Atelier**

Des Petits Maîtres s'engage à assurer un encadrement sérieux, attentif et adapté à l'âge des participants.

Les ateliers sont animés par des intervenants qualifiés ou des animateurs formés, sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, artistiques et humaines.

L'Atelier met tout en œuvre pour garantir la sécurité physique et émotionnelle des enfants, adolescents et adultes accueillis, dans le respect des règles d'hygiène, de bienveillance et de respect mutuel.

Toutefois, l'Atelier est tenu à une obligation de moyens et non de résultat : il ne saurait être tenu responsable d'un accident survenu à la suite d'un non-respect des consignes ou d'un comportement inapproprié du participant.

### **8.2. Encadrement des participants**

Les enfants sont considérés comme pris en charge dès leur entrée dans la salle d'atelier et jusqu'à leur sortie.

Avant et après la séance, la responsabilité de l'enfant incombe aux parents ou aux personnes désignées pour l'accompagner.

Pendant l'activité :

- les accompagnateurs ne sont pas autorisés à rester dans la salle, sauf mention contraire (portes ouvertes, événements particuliers, ateliers famille) ;
- les enfants sont sous l'autorité pédagogique de l'intervenant, qui veille à la bonne conduite de l'atelier ;
- l'enfant doit respecter les consignes de sécurité, les règles de groupe et le matériel mis à disposition.

En cas d'absence imprévue de l'intervenant principal, Des Petits Maîtres peut confier temporairement la surveillance à un autre membre de l'équipe ou reporter la séance si nécessaire.

### **8.3. Sécurité dans les locaux**

Les locaux et équipements utilisés par Des Petits Maîtres sont conformes aux normes de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

Les issues de secours, extincteurs et consignes de sécurité sont clairement signalés.

Les enfants et accompagnateurs s'engagent à :

- ne pas courir ni manipuler sans autorisation le matériel non prévu à cet effet,
- respecter les consignes du personnel,
- signaler immédiatement tout incident, blessure ou comportement dangereux.

L'Atelier se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement tout participant qui mettrait en danger sa sécurité ou celle des autres.

### **8.4. Hygiène et santé**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité :

- les enfants atteints de maladies contagieuses (varicelle, grippe, gastro-entérite, etc.) ne sont pas autorisés à participer aux activités ;
- toute allergie, traitement médical ou particularité de santé doit être signalée par écrit lors de l'inscription ;
- les intervenants ne sont pas autorisés à administrer de médicament ni à effectuer d'acte médical.

En cas d'urgence médicale, Des Petits Maîtres contactera immédiatement les parents et, si nécessaire, les services de secours.

Un rapport d'incident sera établi et conservé par l'Atelier.

### **8.5. Tenue et matériel**

Les participants doivent porter une tenue confortable et adaptée aux activités artistiques. Bien que des blouses ou tabliers soient mis à disposition, Des Petits Maîtres ne saurait être tenu responsable des taches, salissures ou dégradations sur les vêtements ou effets personnels.

Le matériel artistique fourni reste la propriété de l'Atelier.

Il doit être utilisé conformément aux instructions et avec soin.

Tout dégât volontaire ou utilisation abusive du matériel pourra être facturé.

## **8.6. Comportement et respect**

Des Petits Maîtres favorise un climat de respect, de calme et de bienveillance.

Les participants s'engagent à :

- respecter les intervenants, les autres élèves et les locaux,
- adopter une attitude polie, calme et collaborative,
- éviter toute violence, propos déplacé, harcèlement ou comportement perturbateur.

Tout comportement jugé dangereux, irrespectueux ou inadapté pourra entraîner :

1. un avertissement verbal ou écrit,
2. une exclusion temporaire,
3. voire une exclusion définitive de l'atelier, sans remboursement.

Les mêmes principes s'appliquent aux parents et accompagnateurs lors des arrivées, départs ou échanges avec l'équipe.

## **8.7. Perte, vol ou détérioration d'effets personnels**

L'Atelier décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels (vêtements, bijoux, téléphones, doudous, etc.) apportés par les participants. Il est recommandé de ne pas amener d'objets de valeur dans les locaux.

## **8.8. Cas particuliers et discipline**

En cas de difficulté persistante avec un participant (troubles du comportement, non-respect répété du cadre, mise en danger d'autrui), Des Petits Maîtres se réserve le droit :

- d'organiser un entretien avec les parents ou le représentant légal,
- d'imposer des mesures adaptées (changement de groupe, encadrement renforcé, suspension temporaire),
- ou de rompre le contrat d'inscription sans remboursement si la situation ne s'améliore pas.

Ces décisions sont prises avec bienveillance et uniquement dans le souci de préserver la sécurité, le bien-être et la qualité pédagogique de l'ensemble du groupe.

## **Article 9 – Responsabilité et assurance**

### **9.1. Responsabilité de l'Atelier**

Des Petits Maîtres met tout en œuvre pour garantir la sécurité, le confort et le bon déroulement de ses activités artistiques.

L'Atelier s'engage à :

- assurer un encadrement compétent et vigilant,
- maintenir ses locaux dans des conditions conformes aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur,
- utiliser un matériel adapté et entretenu,
- et veiller à la prévention des risques liés à la pratique artistique (produits, outils, déplacements, etc.).

Cependant, la société est soumise à une obligation de moyens et non de résultat : elle ne saurait être tenue responsable :

- des dommages corporels, matériels ou immatériels causés par une inattention, maladresse ou non-respect des consignes de la part d'un participant,
- ni des incidents survenant en dehors des heures d'encadrement effectif (avant ou après l'atelier),
- ni des actes commis par des tiers ou d'événements de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

## **9.2. Responsabilité du client et des représentants légaux**

Le participant, ou son représentant légal lorsqu'il s'agit d'un mineur, s'engage à :

- respecter les règles de sécurité, le matériel, les locaux et les consignes des intervenants,
- signaler tout problème de santé ou comportement nécessitant une attention particulière,
- informer l'Atelier de toute modification de coordonnées, d'autorisation de sortie ou de situation familiale pouvant affecter la sécurité de l'enfant.

En cas de dégradation volontaire de matériel, de mobilier ou de locaux, le coût de la réparation ou du remplacement sera facturé au responsable légal du participant.

## **9.3. Responsabilité des intervenants**

Les intervenants agissant pour le compte de Des Petits Maîtres sont soumis aux mêmes obligations de prudence, de surveillance et de respect des règles internes que la direction.

Ils ne peuvent en aucun cas être tenus personnellement responsables vis-à-vis des clients ou des tiers, sauf faute intentionnelle ou négligence grave avérée.

## **9.4. Assurance responsabilité civile professionnelle**

Des Petits Maîtres est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages matériels, corporels et immatériels pouvant être causés dans le cadre de ses activités, que ce soit à des participants, à des tiers ou à des biens.

Cette assurance a pour objet de garantir :

- les conséquences financières d'un accident survenu du fait de l'organisation ou de l'encadrement des ateliers,
- et la couverture des préjudices causés par une faute ou une négligence imputable à l'Atelier ou à ses intervenants.

Le client peut obtenir les coordonnées de la compagnie d'assurance sur simple demande écrite.

## **9.5. Assurance personnelle des participants**

Chaque participant, ou son représentant légal, doit être couvert par une assurance responsabilité civile individuelle couvrant les dommages qu'il pourrait causer à lui-même, à d'autres personnes ou au matériel de l'Atelier.

En cas d'absence de cette couverture, Des Petits Maîtres ne pourra être tenu responsable des dommages occasionnés ou subis par le participant.

## **9.6. Dommages corporels et premiers secours**

En cas d'incident ou d'accident léger survenu pendant l'activité :

- les premiers gestes de secours pourront être prodigués par le personnel encadrant,
- les parents ou responsables légaux seront immédiatement avertis,
- un rapport d'incident sera rédigé et archivé par la direction.

En cas d'urgence grave, Des Petits Maîtres contactera sans délai les services de secours (SAMU, pompiers) et prendra toute mesure jugée nécessaire pour la santé et la sécurité du participant.

Ces interventions ne sauraient engager la responsabilité de l'Atelier au-delà des obligations légales.

## **9.7. Pertes, vols et détériorations**

Des Petits Maîtres décline toute responsabilité en cas de perte, vol, oubli ou détérioration d'effets personnels (vêtements, bijoux, téléphones, doudous, etc.) dans l'enceinte de ses locaux.

Les participants sont invités à ne pas apporter d'objets de valeur pendant les activités.

## **9.8. Force majeure**

La responsabilité de Des Petits Maîtres ne pourra être engagée si l'inexécution ou le retard d'une obligation résulte d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil (grève, pandémie, intempérie, coupure d'électricité, décision administrative, etc.).

Dans un tel cas, les obligations du contrat seront suspendues le temps de la durée de l'événement, sans indemnité ni pénalité.

## **Article 10 – Droit à l'image**

### **10.1. Principe général**

Dans le cadre des activités proposées, Des Petits Maîtres est susceptible de réaliser des photographies et vidéos des participants, mineurs ou majeurs, lors des ateliers, cours, stages, événements ou expositions.

### **10.2. Acceptation du droit à l'image par adhésion aux CGV**

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente vaut autorisation expresse et préalable du Client, ou du représentant légal du participant mineur, pour :

- la captation de l'image du participant (photo et/ou vidéo),
- la reproduction, représentation et diffusion de cette image,
- la diffusion des images des œuvres réalisées par le participant.

Aucune autorisation distincte ne sera demandée. La validation des CGV emporte consentement plein et entier.

### **10.3. Conditions d'utilisation des images**

Les images pourront être utilisées dans le strict cadre de la communication institutionnelle et artistique de l'Atelier, à savoir :

- le site internet officiel de Des Petits Maîtres,
- les réseaux sociaux de l'Atelier (Instagram, Facebook, etc.),
- les supports imprimés (brochures, affiches, flyers, dossiers de presse),
- les expositions ou événements internes,
- et la communication auprès des médias locaux ou partenaires culturels.

Aucune image ne sera utilisée à des fins commerciales, publicitaires ou étrangères à l'objet éducatif et artistique de l'Atelier.

Les visuels seront toujours diffusés dans un esprit de respect et de valorisation du travail artistique des participants.

### **10.4. Engagements de Des Petits Maîtres**

Des Petits Maîtres s'engage à :

- respecter la dignité, la pudeur et l'intégrité des participants,
- ne jamais diffuser d'image portant atteinte à la vie privée ou susceptible de nuire à la réputation du participant,
- ne jamais associer une image à un contenu inapproprié, polémique ou dégradant,
- et à retirer sans délai toute image sur simple demande écrite du représentant légal ou du participant majeur.

Aucune rémunération, compensation ou contrepartie financière ne sera due pour l'utilisation des images dans le cadre décrit ci-dessus.

## **10.5. Opposition ou retrait de consentement**

Conformément aux articles 9 et suivants du Code civil et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- le représentant légal d'un mineur, ou le participant majeur, peut retirer son consentement à tout moment ;
- la demande doit être faite par écrit à l'adresse : [contact@despetitsmaitres.fr](mailto:contact@despetitsmaitres.fr) ;
- le retrait prendra effet dans un délai maximum de 30 jours après réception de la demande.

Toute image déjà publiée pourra être supprimée ou floutée sur les supports numériques, dans la mesure du possible.

Pour les supports imprimés ou distribués avant la demande, la suppression immédiate n'est pas techniquement possible, mais l'Atelier s'engage à cesser toute nouvelle diffusion.

## **10.6. Prises de vue externes et intervenants**

Lors d'événements extérieurs (reportages, presse locale, partenariats), Des Petits Maîtres s'engage à informer les participants à l'avance de la présence éventuelle de photographes ou journalistes.

Ces prises de vue seront soumises aux mêmes règles de respect du droit à l'image.

Les intervenants et membres du personnel de l'Atelier peuvent également être photographiés dans le cadre de leur activité professionnelle, à des fins de communication interne ou externe.

## **10.7. Confidentialité et diffusion interne**

Les images collectées à des fins internes ou pédagogiques (exemples d'œuvres réalisées, suivi artistique, exposition de fin d'année, etc.) peuvent être stockées en interne, sans diffusion publique.

Ces supports demeurent la propriété exclusive de Des Petits Maîtres et ne sont jamais transmis à des tiers sans consentement écrit.

## **10.8. Données associées aux images**

Conformément au RGPD, aucune donnée personnelle nominative (nom, prénom, coordonnées) ne sera associée publiquement à une image sans accord explicite.

Les fichiers sont conservés sur des supports sécurisés, accessibles uniquement à l'équipe autorisée de l'Atelier.

# **Article 11 – Propriété intellectuelle**

## **11.1. Propriété des éléments du site et de la marque**

L'ensemble des éléments constituant le site internet, les supports de communication et l'identité visuelle de Des Petits Maîtres sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive de la société.

Sont notamment protégés, sans que cette liste soit exhaustive :

- le nom commercial "Des Petits Maîtres",
- le logo, les visuels, les illustrations et la charte graphique (couleurs, typographie, mise en page, icônes, etc.),
- les textes, slogans, descriptions et contenus éditoriaux,
- les photographies, vidéos, supports pédagogiques et modèles d'ateliers,
- ainsi que toute création artistique, graphique ou audiovisuelle réalisée pour le compte de l'Atelier.

Toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion ou exploitation de ces éléments, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de Des Petits Maîtres, est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

## **11.2. Propriété des œuvres réalisées par les participants**

Les créations produites par les participants (dessins, peintures, sculptures, bandes dessinées, maquettes, etc.) pendant les ateliers restent, sauf mention contraire, la propriété intellectuelle de leurs auteurs.

Cependant, dans le cadre des activités pédagogiques et de communication de l'Atelier :

- le participant (ou son représentant légal s'il est mineur) autorise Des Petits Maîtres à photographier, exposer ou reproduire les œuvres réalisées, à des fins non commerciales et promotionnelles,
- cette autorisation est gratuite, non exclusive et valable pour une durée de 5 ans,
- elle peut être retirée à tout moment sur simple demande écrite adressée à contact@despetitsmaitres.fr.

Aucune exploitation commerciale des œuvres des élèves ne sera réalisée sans accord écrit préalable du ou des auteurs concernés.

## **11.3. Supports pédagogiques et documents transmis**

Tous les supports pédagogiques, fiches techniques, modèles d'ateliers, visuels ou documents distribués lors des activités ou envoyés aux participants sont destinés à un usage personnel et non commercial.

Leur reproduction, transmission ou diffusion, même partielle, sans accord écrit de Des Petits Maîtres, est strictement interdite.

Les clients et participants s'engagent à ne pas :

- copier, partager ou reproduire les supports fournis,
- utiliser les modèles ou exercices proposés dans un cadre professionnel, associatif ou concurrentiel,

- ni diffuser les contenus de formation à des tiers.

Toute violation de ces règles pourra entraîner des poursuites pour contrefaçon (articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle).

#### **11.4. Protection du concept et du savoir-faire**

Le concept, la pédagogie, les mises en scène d'ateliers, la structure organisationnelle et le savoir-faire de Des Petits Maîtres constituent un actif intellectuel protégé.

Ils ne peuvent être copiés, reproduits ou exploités sans l'autorisation expresse et écrite de la direction.

Toute tentative de reproduction du modèle économique, des visuels ou du contenu des ateliers à des fins concurrentielles pourra donner lieu à des actions en contrefaçon et concurrence déloyale.

#### **11.5. Droit d'auteur et mention de crédit**

En cas de publication ou de partage des créations réalisées dans le cadre des activités de l'Atelier (sur internet, réseaux sociaux, presse, etc.), les participants sont invités à mentionner clairement la provenance des œuvres.

Cette reconnaissance contribue à la valorisation des travaux collectifs et à la protection du cadre pédagogique et artistique de l'Atelier.

#### **11.6. Respect de la propriété intellectuelle de tiers**

Des Petits Maîtres veille au respect des droits d'auteur et de propriété intellectuelle des artistes, créateurs et marques extérieurs utilisés comme références pédagogiques ou inspirations dans les ateliers.

Les participants s'engagent à respecter ces droits et à ne pas reproduire, copier ou diffuser les œuvres d'autrui sans autorisation.

#### **11.7. Sanctions**

Toute utilisation non autorisée de contenus ou visuels appartenant à Des Petits Maîtres pourra donner lieu à :

- la suppression immédiate des contenus concernés,
- des poursuites judiciaires pour contrefaçon, parasitisme ou concurrence déloyale,
- et la réclamation de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

### **Article 12 – Données personnelles (RGPD)**

#### **12.1. Collecte et finalité des données**

Dans le cadre de son activité, Des Petits Maîtres collecte et traite certaines données personnelles relatives à ses clients et aux participants (enfants et adultes).

Ces données sont recueillies :

- lors des inscriptions aux ateliers, stages ou anniversaires,
- lors de l'utilisation du site internet (formulaire de contact, préinscription, newsletter, etc.),
- ou dans le cadre de la communication administrative avec les familles.

Les informations collectées sont strictement nécessaires à la gestion des prestations proposées par l'Atelier.

Elles ont pour finalités :

- la gestion des inscriptions et paiements,
- la communication d'informations pratiques ou administratives,
- le suivi pédagogique des participants,
- la sécurité des enfants (contacts d'urgence, allergies, autorisations parentales),
- et, sous réserve de consentement, l'envoi d'informations sur les activités, stages et événements organisés par l'Atelier.

Aucune donnée n'est collectée sans nécessité, ni utilisée à d'autres fins que celles précisées ci-dessus.

## **12.2. Nature des données collectées**

Les données susceptibles d'être collectées incluent :

- Données d'identification : nom, prénom, date de naissance de l'enfant, coordonnées du parent ou tuteur légal,
- Données de contact : adresse, téléphone, e-mail,
- Informations administratives : niveau d'atelier, formules choisies, modalités de paiement,
- Informations médicales essentielles : allergies, traitements ou particularités nécessaires à la sécurité du participant,
- Données d'image : photographies ou vidéos réalisées dans le cadre des activités, sous réserve d'autorisation (cf. article 10).

L'Atelier ne collecte aucune donnée sensible (religion, opinions politiques, etc.) et ne pratique aucun profilage automatisé.

## **12.3. Base légale du traitement**

Les traitements de données réalisés par Des Petits Maîtres reposent sur plusieurs bases légales :

- l'exécution d'un contrat de prestation de service (inscription à une activité),
- le consentement explicite du client (pour la diffusion d'images, la réception de newsletters ou communications),
- et le respect d'obligations légales (facturation, assurance, comptabilité, sécurité des mineurs).

## **12.4. Durée de conservation**

Les données personnelles sont conservées pendant une durée strictement limitée :

- Données administratives : 5 ans après la fin de la dernière activité suivie,
- Données comptables et facturation : 10 ans conformément à la législation fiscale,
- Autorisations parentales et données de santé : supprimées dès la fin de validité de l'autorisation,
- Images et photographies : 5 ans maximum à compter de la captation (sauf retrait du consentement).

Au-delà de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées.

## **12.5. Sécurité et confidentialité**

Des Petits Maîtres s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et organisationnels nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données collectées, afin d'éviter toute perte, altération, accès non autorisé ou divulgation.

Les données sont stockées sur des supports numériques et informatiques sécurisés, accessibles uniquement aux membres autorisés de l'équipe administrative et pédagogique.

Aucune donnée n'est vendue, louée ou cédée à des tiers.

## **12.6. Transmission des données à des tiers**

Les données personnelles peuvent être transmises uniquement à :

- des prestataires techniques (hébergeur du site, plateforme de paiement, logiciel de gestion), strictement dans le cadre de leur mission et sous engagement de confidentialité,
- ou à des autorités publiques compétentes (assurances, services de secours, forces de l'ordre) lorsque la loi l'exige ou en cas d'urgence médicale.

En dehors de ces cas, aucune donnée ne fait l'objet d'un transfert à des tiers, ni à l'étranger.

## **12.7. Droits des personnes concernées**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, chaque client ou participant dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données,
- droit de rectification en cas d'erreur ou d'inexactitude,
- droit à l'effacement ("droit à l'oubli"),
- droit à la limitation du traitement,
- droit d'opposition au traitement ou à l'utilisation de ses données à des fins de prospection,
- droit de portabilité de ses données, lorsqu'il est applicable,

- et droit de retrait du consentement à tout moment (notamment pour les photos ou newsletters).

Toute demande d'exercice de ces droits doit être adressée par e-mail à :

 contact@despetitsmaitres.fr

Une réponse sera apportée dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la demande.

## **12.8. Cookies et navigation sur le site**

Le site internet [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr) peut utiliser des cookies ou traceurs destinés à améliorer la navigation et l'expérience utilisateur (mesures d'audience, affichage des contenus, mémorisation des préférences).

Le visiteur est informé de l'utilisation des cookies dès sa première connexion et peut accepter ou refuser leur dépôt via un bandeau de consentement.

Aucun cookie non essentiel ne sera activé sans consentement explicite.

Le client peut à tout moment modifier ou retirer son consentement en configurant les paramètres de son navigateur.

## **12.9. Délégué à la protection des données et réclamations**

Pour toute question relative à la gestion de ses données personnelles, le client peut contacter :

Des Petits Maîtres – Service RGPD

 contact@despetitsmaitres.fr

En cas de litige non résolu, la personne concernée peut saisir l'autorité de contrôle compétente :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3, Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07

[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## **Article 13 – Force majeure**

### **13.1. Définition**

Conformément à l'article 1218 du Code civil, un cas de force majeure est tout événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui :

- ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat,
- et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées,
- empêchant ainsi l'exécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- les catastrophes naturelles (inondation, incendie, tempête, séisme, etc.),
- les actes de guerre, émeutes, troubles civils ou attentats,
- les grèves, blocages de transport ou mouvements sociaux,
- les pannes électriques, informatiques ou de communication généralisées,
- les pandémies, épidémies, décisions administratives de fermeture ou restrictions sanitaires,
- et tout autre événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible la bonne exécution du contrat.

### **13.2. Conséquences de la force majeure**

En cas de survenance d'un événement de force majeure :

- l'exécution des obligations de la partie empêchée est suspendue temporairement pendant toute la durée de l'événement,
- aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations,
- et aucune indemnité ni pénalité ne pourra être réclamée à ce titre.

Si l'empêchement est temporaire, les obligations reprendront dès la disparition de l'événement.

Si l'empêchement devient définitif ou se prolonge au-delà de 60 jours calendaires, chacune des parties pourra résilier le contrat par e-mail ou courrier recommandé, sans qu'aucune partie ne puisse réclamer de dédommagement.

### **13.3. Cas particuliers d'application à Des Petits Maîtres**

La force majeure peut notamment s'appliquer :

- en cas de fermeture administrative des établissements recevant du public (ex : pandémie, alerte météorologique, interdiction préfectorale),
- d'absence prolongée d'un intervenant due à une maladie grave, un accident ou un confinement,
- de coupure de courant ou d'eau empêchant la tenue d'un atelier dans des conditions normales,
- ou de tout événement empêchant matériellement l'accueil des participants.

Dans ces situations, Des Petits Maîtres pourra :

- proposer un report des séances ou un avoir valable 12 mois,
- organiser des activités alternatives (par exemple, ateliers à distance si possible),
- ou, en cas d'impossibilité de report, procéder à un remboursement partiel ou total des sommes versées pour les prestations non réalisées.

### **13.4. Notification**

La partie invoquant un cas de force majeure doit en informer l'autre partie dans les meilleurs délais, par e-mail à l'adresse figurant dans le dossier d'inscription.

Cette notification devra préciser :

- la nature de l'événement,
- sa durée estimée,
- et les conséquences prévisibles sur l'exécution du contrat.

Chaque partie s'engage à collaborer de bonne foi afin de limiter, dans la mesure du possible, les effets du cas de force majeure.

### **13.5. Effets de la résiliation**

En cas de résiliation pour force majeure :

- les sommes perçues correspondant à des prestations déjà réalisées resteront acquises à Des Petits Maîtres,
- les sommes versées pour des prestations non effectuées feront l'objet d'un avoir ou d'un remboursement, selon les circonstances et la durée d'interruption.

Aucune pénalité ni indemnité complémentaire ne pourra être exigée par l'une ou l'autre des parties.

### **13.6. Bon sens et équité**

Dans l'esprit de bienveillance et de transparence qui caractérise Des Petits Maîtres, toute situation exceptionnelle fera l'objet d'un échange individuel avec les familles afin de rechercher une solution équilibrée : report, avoir, ou remboursement au cas par cas. L'objectif commun reste la continuité du lien artistique et éducatif dans le respect des contraintes de chacun.

## **Article 14 – Service client**

### **14.1. Mission du service client**

Le service client de Des Petits Maîtres a pour mission d'assurer une communication claire, réactive et bienveillante avec les clients et participants.

Il est chargé :

- d'informer sur les activités, tarifs, horaires et inscriptions,
- de répondre aux demandes administratives et pratiques (annulations, factures, autorisations, attestations, etc.),
- de recueillir les retours et suggestions,
- et de traiter les réclamations avec écoute et impartialité.

Des Petits Maîtres attache une importance particulière à la qualité du dialogue avec les familles, dans un esprit de respect, de transparence et de coopération.

### **14.2. Moyens de contact**

Le service client est joignable :

- par e-mail à l'adresse :  [contact@despetitsmaitres.fr](mailto:contact@despetitsmaitres.fr),
- ou via le formulaire de contact disponible sur le site officiel [www.despetitsmaitres.fr](http://www.despetitsmaitres.fr).

Les demandes sont traitées dans un délai moyen de 2 à 5 jours ouvrés, selon leur nature. Les échanges se font exclusivement par écrit afin d'assurer un suivi fiable et traçable.

### **14.3. Traitement des demandes et réclamations**

Toute réclamation doit être formulée par écrit, dans un délai raisonnable suivant la survenance de l'événement concerné, et doit comporter :

- le nom du participant,
- la date et le type de prestation concernée,
- un résumé clair du motif de la réclamation,
- et, le cas échéant, les pièces justificatives utiles (attestation médicale, preuve de paiement, etc.).

Chaque demande est analysée individuellement.

Des Petits Maîtres s'engage à répondre de manière courtoise, motivée et transparente, et à proposer, si nécessaire, une solution amiable adaptée (report, avoir, remboursement partiel, etc.).

### **14.4. Respect mutuel et qualité des échanges**

L'Atelier se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation formulée :

- de manière injurieuse, menaçante ou irrespectueuse,
- ou ne relevant pas de sa responsabilité directe (ex : événements extérieurs, force majeure).

Les échanges avec le service client doivent se faire dans un climat courtois et constructif.

Des Petits Maîtres veille à préserver une relation bienveillante avec toutes les familles et se réserve le droit de mettre fin à une collaboration si cette relation devient conflictuelle de manière répétée.

### **14.5. Suivi de satisfaction**

Dans une démarche d'amélioration continue, Des Petits Maîtres peut solliciter les participants ou leurs représentants légaux pour :

- répondre à un questionnaire de satisfaction,
- partager un avis ou témoignage,
- ou donner un retour sur les activités suivies.

La participation à ces démarches est facultative et anonyme.

Les retours sont utilisés uniquement à des fins d'amélioration pédagogique et organisationnelle.

### **14.6. Service après-prestation**

En cas d'erreur, d'oubli ou de dysfonctionnement constaté après la prestation (oubli d'objet, erreur de facturation, problème d'inscription, etc.), le client est invité à contacter

Des Petits Maîtres dès que possible à contact@despetitsmaitres.fr.

L'Atelier s'engage à :

- apporter une solution rapide et adaptée,
- corriger les éventuelles erreurs administratives,
- et tenir le client informé de la suite donnée à sa demande.

## **14.7. Recours et médiation**

En cas de désaccord persistant après échange avec le service client, le client peut :

1. solliciter une médiation amiable via un médiateur agréé, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation,
2. ou saisir le tribunal compétent du ressort du siège social de Des Petits Maîtres (cf. article 15).

Avant toute action judiciaire, une tentative de résolution amiable est fortement encouragée.

## **Article 15 – Litiges et juridiction compétente**

### **15.1. Esprit général**

Des Petits Maîtres attache une importance particulière au dialogue et à la résolution amiable des éventuels différends.

Avant toute démarche judiciaire, les parties s'engagent à rechercher de bonne foi une solution concertée et équitable, dans le respect de la relation de confiance établie entre l'Atelier et ses clients.

Toute réclamation ou litige relatif à une inscription, une prestation, une facturation ou à l'application des présentes CGV doit d'abord être adressé par écrit à :

 contact@despetitsmaitres.fr

### **15.2. Tentative de règlement amiable**

En cas de désaccord persistant, le client et Des Petits Maîtres conviennent de privilégier un règlement amiable avant toute saisine des tribunaux.

Le client peut, s'il le souhaite, recourir gratuitement à un service de médiation à la consommation conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

L'Atelier s'engage à communiquer les coordonnées du médiateur agréé compétent sur simple demande.

Ce médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les points de vue des deux parties afin de trouver une solution amiable.

Le recours à la médiation est facultatif mais fortement recommandé avant toute procédure judiciaire.

### **15.3. Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les opérations qui en découlent, sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française, seule version faisant foi en cas de divergence d'interprétation ou de traduction.

### **15.4. Juridiction compétente**

En cas d'échec d'une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV sera porté :

- pour les clients particuliers (consommateurs), devant le tribunal compétent du lieu de domicile du défendeur ou du lieu de réalisation de la prestation, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation ;
- pour les clients professionnels, devant le tribunal compétent du ressort du siège social de Des Petits Maîtres.

### **15.5. Nullité partielle**

Si l'une des clauses des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable par décision de justice, les autres dispositions conserveraient leur pleine validité et leur portée.

Les parties s'engagent à remplacer la clause invalidée par une clause d'effet équivalent, conforme à l'esprit initial du contrat.

### **15.6. Preuve et archivage**

Les enregistrements électroniques, courriels, formulaires et documents informatiques conservés par Des Petits Maîtres feront foi entre les parties et pourront être produits en cas de litige.

Ces éléments auront la même valeur probante qu'un écrit papier original, conformément à l'article 1366 du Code civil.

### **15.7. Clause de bonne foi**

En toute circonstance, les parties s'engagent à agir avec bonne foi, loyauté et respect mutuel dans la résolution de tout différend, afin de préserver la relation de confiance et la qualité de l'expérience artistique proposée par Des Petits Maîtres.